

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HOTEL ABIMANYU
BANDUNGAN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

HERI RUJIAN TO

NIM. B 100 090 104

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN HOTEL ABIMANYU BANDUNGAN”**

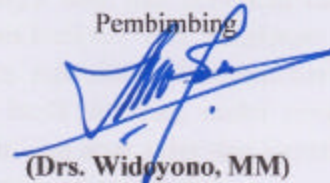
Yang ditulis oleh :

HERI RUJIANTO
NIM. B 100 090 104

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima :

Surakarta, 31 Oktober 2013

Pembimbing

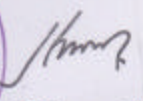


(Drs. Widoyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 - 719483 Fax. (0271) 715448 Surakarta 57102
http://www.ekonomi.ums.ac.id E-mail : feb@ums.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **HERI RUJANTO**
NIRM : **09.06.106.02016.500104**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN
JASA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN HOTEL ABIMANYU
BANDUNGAN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **31 Oktober 2013**

Yang membuat pernyataan,

HERI RUJANTO

MOTTO

*Kebanggaan terbesar kita adalah bukan karena tidak pernah gagal,
tetapi bangkit kembali setelah kita jatuh*

(Heri rujianto)

*Berbakti kepada orang tua adalah salah satu kunci keberhasilan dan kesuksesan,
dimanapun dan dalam urusan apapun.*

(Heri rujianto)

*Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan kerjakanlah dengan
sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada ALLAH lah kamu berharap.*

(Q.S. AL Nasyir 8)

PERSEMBAHAN

Dengan rahmad ALLAH SWT, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan karya kecil ini aku persembahkan untuk :

- ✍ Ayah (Sumiyardi) dan ibu (Dasni) tercinta, yang sangat-sangat aku sayangi dan aku hormati, yang tak pernah lelah mengiringi, menggarungi, serta membimbingku dengan penuh kesabaran disetiap langkah hidupku dengan segenap doa dan restu, penuh cinta dan kasih sayang yang sangat amat luar biasa besarnya serta penuh harapan demi masa depan yang lebih layak terhadapku.*
- ✍ Kakakku Siti Rahayu, Budi Tarwiyono, dan Titik Tri Lestari, buat mereka aku ucapkan terima kasih atas dukunganya memberikan kesempatan kuliah buat aku.*
- ✍ Untuk Putri Andansari, yang selama ini sabar menemani perjalanan hidupku.*
- ✍ Keluarga besar bapak (Setiyo Subiyanto) dan ibu (Rahayu).*

Sekali lagi terima kasih buat semuanya yang telah mendo'akan dan mendukung saya selama ini, mudah-mudahan ALLAH SWT membalas lebih dari yang saya inginkan.

ABSTRAKSI

Perusahaan perlu memperhatikan semua setiap perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dengan yang lain, maka diperlukan strategi dengan cara menciptakan kualitas pelayanan yang mendalam bagi konsumen yang menggunakan produk dan jasa pelayanan dengan tujuan menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi.

Rumusan masalah sebagai berikut : Apakah kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan? Dan variabel mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan?

Hipotesis adalah : Diduga kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan Diduga variabel *Reliability* adalah kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasinya adalah semua pelanggan Hotel ABIMANYU Bandungan. Sampelnya berjumlah 100 responden. Metode analisis data menggunakan : (1) uji instrument, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, (2) uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, (3) uji hipotesis, meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji F (uji simultan), dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis uji t dan data disimpulkan sebagai berikut : (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil uji F diperoleh variabel (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel ABIMANYU BANDUNGAN. Uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,269, sehingga dapat disimpulkan persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen sebesar 23.1%, dan sisanya 76,9% dipengaruhi oleh variabel yang lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini (dimensi kualitas pelayanan).

Kata Kunci : Kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), loyalitas pelanggan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobilalamin, puja dan puji syukur saya panjatkan atas limpahan Rahmad, Berkah dan Hidayah dari ALLAH SWT, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa halangan yang serius. Salam serta sholawat saya junjukkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari zaman kegelapan (jahiliyah) kealam yang sangat terang benderang seperti pada saat ini.

Dan tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan suka rela memberi dukungan, do'a, kesempatan serta bantuan tenaga dan fasilitas sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terima kasih ini saya sampaikan :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Kepala Progdil Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Lukman Hakim, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi dukungan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM, selaku Pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberi saran, pengarahan, dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan FEB UMS yang telah banyak memberi bantuannya.
6. Bapak (Sumiyardi) dan Ibu (Dasni) yang tersayang terima kasih atas cinta dan kasih sayangnya yang Engkau berikan kepadaku, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
7. Kakakku Siti Rahayu, Budi Tarwiyono, Titik Tri Lestari, Supar, terima kasih atas do'a dan dukungannya.
8. Takkan pernah terlupakan juga Putri Andansari yang telah memberikan semangat dan dukungan selama ini, aku harap untuk selamanya kau ada disampigku.
9. Keluarga besar Bapak (Setiyo Subiyanto) dan Ibu (Rahayu), terima kasih atas do'a restu dan dukungannya.
10. Keluarga besar kakek nenek yang di Temanggung dan Ungaran, makasih doa'y.
11. Tidak lupa juga Mas Bagus dan Pak Fajar, matursuwun atas bantuannya.
12. Buat teman-teman ekonomi dan seluruh manajemen jangan pernah lupakan kebersamaan kita selama ini.
13. Khusus buat temen spesial, Punky septi (*Maniax*), Arie (*Buntung*), Budi (*Bukan*), Faisal (*Aja*), Rahmad, Devi (*ipin*), Wulan (*upin*), Indri (*ting-ting*), Rini (*Dora*), Siti (*Jembar*), Novi (*Demek*). Umi (*Obloh-obloh*), Purie. Banyak suka duka kita lewati bersama selama 4 tahun. Aku harap Kelulusan ini jangan pernah jadikan sebuah perpisahan.

Atas segala bimbingan, bantuan, pengarahan, kritik dan saran, serta kebaikan yang telah Bapak, Ibu, Kakak-kakakku, teman-teman semuanya, semoga semuanya mendapat balasan dari ALLAH SWT. Amin.

Segala usaha yang sungguh-sungguh penulis telah mencoba untuk meminimalisir kesalahan maupun kelemahan yang mungkin ada dalam tulisan ini, namun tiada sesuatu pun di dunia ini yang sempurna. Sehingga kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk membangun dan akan amat sangat membantu dalam perbaikan tulisan ini. Akhirnya tak lepas dari semua kelemahan dan kekurangan yang ada, saya berharap skripsi ini sedikit banyak akan menambah pengetahuan dan wawasan yang menyeluruh dari kedisiplinan ilmu yang kita miliki.

Surakarta, 31 Oktober 2013

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Heri Rujianto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	8
B. Pengertian Jasa	10
C. Kualitas Pelayanan	13
D. Kepuasan Pelanggan	21
E. Loyalitas Pelanggan	25
F. Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	30
B. Kerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis	32
D. Data dan Sumber Data	32
E. Metode Pengumpulan Data	32
F. Metode Pengambilan Sempel	35
G. Definisi Operasional Variabel	36
H. Metode Analisis Data	39

BAB IV ANALISIS DATA, PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	48
B. Hasil Analisis Data Penelitian	50
1. Deskripsi Karakteristik Responden	50
2. Hasil Uji Instrumen Data	53
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	57

4. Hasil Analisis Regresi Berganda	60
5. Hasil Uji Statistik	62
6. Koefisien Determinasi	71
C. Pembahasan	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Keterbatasan Penelitian	76
C. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 4.1 Perkembangan Jumlah Kamar.....	49
TABEL 4.2 Karakteristik Responden	51
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas	55
TABEL 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	57
TABEL 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	59
TABEL 4.6 Hasil Model Regresi	60
TABEL 4.7 Hasil Analisis Uji t	65
TABEL 4.8 Hasil Analisis Uji F	70
TABEL 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar Persepsi Pelanggan	16
Gambar Kerangka Pemikiran	31
Gambar Pengujian Uji t	45
Gambar Pengujian Uji F	46
Gambar Uji Normalitas	58